



Kementerian Pertanian
Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan
Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Tahun 2024

Periode :
Februari 2024



Hewan Sehat, Rakyat Selamat, Negara Kuat

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) Bulan Februari tahun 2024 telah tersusun dan terselesaikan.

Laporan bulanan ini merupakan hasil kajian dari pengisian format pertanyaan responden/*stakeholder* yang berpartisipasi memberikan kontribusi terhadap layanan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma). Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi peningkatan kualitas laporan.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada pengelolaan Informasi Publik di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma).

Surabaya, Maret 2024

Kepala BBVF Pusvetma
Kepala BBVF Pusvetma



drh. Edy Budi Susila, M.Si.
NIP. 197404132003121003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
PENDAHULUAN	3
LAMPIRAN DATA DUKUNG SKM BULAN FEBRUARI 2024	4
1. LAPORAN IKM BULAN FEBRUARI 2024	
1.1 Nilai SKM Layanan Penjualan Produk Bulan Februari 2024	5
1.2 Report SKM Layanan Penjualan Produk Bulan Februari 2024	6
1.3 Nilai SKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Februari 2024	9
1.4 Report SKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Februari 2024	10
1.5 Nilai SKM Layanan Penunjang Bulan Februari 2024	13
1.6 Report SKM Layanan Penunjang Bulan Februari 2024	14
1.7 Grafik Infografis SKM 3 Layanan Bulan Februari 2024	16
1.8 Nilai SKM 3 Layanan Bulan Februari 2024	17
1.9 Report SKM 3 Layanan Bulan Januari 2024	18
1.10 Rekap Nilai Bulan Februari 2024	22
1.11 Monitoring dan Evaluasi SKM Bulan Februari 2024	23
1.12 Penutup	25
1.13 Form Kuesioner	26

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik perlu menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing- masing. Standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) merupakan UPT Badan Layanan Umum dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang bertugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan. BBVF Pusvetma memiliki 3 layanan yaitu layanan penjualan produk, layanan pengujian mutu produk dan layanan penunjang. Sebagai tolak ukur standar pelayanan yang diberikan, BBVF Pusvetma telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBVF Pusvetma telah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tanggal 23 April 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.

Korespondensi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBVF Pusvetma terhadap *Stake holder* dapat dilakukan melalui form manual ataupun form *online* yang berbasis *website* di <https://pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id/survey-ikm/form-survey>. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBVF Pusvetma selain sebagai tolok ukur dalam penilaian kualitas pelayanan juga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dalam upaya menuju pelayanan prima.

LAMPIRAN DATA
DUKUNG SKM BULAN FEBRUARI 2024

1.1 Nilai SKM Layanan Penjualan Produk Bulan Februari 2024

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
Bulan Februari 2024 Layanan Penjualan Produk**

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">Nilai IKM</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 48px; font-weight: bold; padding: 20px;">92</td> </tr> </table>	Nilai IKM	92	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="4" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma</th> </tr> <tr> <th colspan="4" style="background-color: #ffb6c1; padding: 5px;">Responden</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Jumlah</td> <td style="padding: 5px;">: 29 Orang</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Jenis Kelamin</td> <td style="padding: 5px;">: L</td> <td style="padding: 5px;">: 20 Orang</td> <td style="padding: 5px;">P : 9 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Pendidikan</td> <td style="padding: 5px;">: SD</td> <td style="padding: 5px;">: 0 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SLTP</td> <td style="padding: 5px;">: 0 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SLTA</td> <td style="padding: 5px;">: 2 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">D1-D2-D3</td> <td style="padding: 5px;">: 5 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S1</td> <td style="padding: 5px;">: 8 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S2 Keatas</td> <td style="padding: 5px;">: 14 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px; text-align: right;">Periode Survey : 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024</td> </tr> </table>	Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma				Responden				Jumlah	: 29 Orang			Jenis Kelamin	: L	: 20 Orang	P : 9 Orang	Pendidikan	: SD	: 0 Orang			SLTP	: 0 Orang			SLTA	: 2 Orang			D1-D2-D3	: 5 Orang			S1	: 8 Orang			S2 Keatas	: 14 Orang		Periode Survey : 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024			
Nilai IKM																																															
92																																															
Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma																																															
Responden																																															
Jumlah	: 29 Orang																																														
Jenis Kelamin	: L	: 20 Orang	P : 9 Orang																																												
Pendidikan	: SD	: 0 Orang																																													
	SLTP	: 0 Orang																																													
	SLTA	: 2 Orang																																													
	D1-D2-D3	: 5 Orang																																													
	S1	: 8 Orang																																													
	S2 Keatas	: 14 Orang																																													
Periode Survey : 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024																																															

Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan
masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki
dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

NILAI IKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.2 Report SKM Layanan Penjualan Bulan Februari 2024

Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Penjualan Produk Periode 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		30	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2		17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3		17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4		36	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5		29	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
6		48	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7		40	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	4
8		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
9		48	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10		30	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	3
11		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12		46	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	3	4	4	3
13		44	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	3	3
14		34	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
15		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16		43	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	3
17		27	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	4	4	3
18		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	4	4	4	4	4
19		38	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	3
20		33	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	3	4	3	3
21		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	3	3
22		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3
23		52	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24		30	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	3	4

25		50	Perempuan	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	3	3
26		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	4	4	3	3
27		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	4
28		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						110	107	102	99	109	107	113	108	101
Nilai Rata-rata Per Unsur						3,793	3,690	3,517	3,414	3,759	3,690	3,897	3,724	3,483
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,421	0,410	0,391	0,379	0,418	0,410	0,433	0,414	0,387
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						92	3,66							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Responden Survey IKM
Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma
Bulan Februari 2024 Layanan Penjualan Produk

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	20 Orang
2	Perempuan	9 Orang

B. Rentang Usia

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	2 Orang
2	21-30 Tahun	5 Orang
3	31-40 Tahun	10 Orang
4	41-50 Tahun	11 Orang
5	Diatas 51 Tahun	1 Orang

C. Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	9 Orang
2	Pegawai Swasta	7 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	11 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	2 Orang
5	Lainnya	0 Orang

D. Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD kebawah	0 Orang
2	SLTP	0 Orang
3	SLTA	2 Orang
4	D1 - D2 - D3	5 Orang
5	S1	8 Orang
5	S2 keatas	14 Orang

1.3 Nilai SKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Februari 2024

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
Bulan Februari 2024 Layanan Pengujian**

Nilai IKM	Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma			
92	Responden			
	Jumlah	: 31 Orang		
	Jenis Kelamin	: L : 25 Orang	P : 6 Orang	
	Pendidikan	: SD	: 0 Orang	
		SLTP	: 0 Orang	
		SLTA	: 2 Orang	
		D1-D2-D3	: 7 Orang	
		S1	: 12 Orang	
S2 Keatas		: 10 Orang		
Periode Survey : 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024				

Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan
masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki
dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

NILAI IKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.4 Report SKM Layanan Pengujian Mutu Produk Bulan Februari 2024

**Survei Kepuasan Masyarakat
Layanan Pengujian Mutu Produk
Periode 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024**

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		40	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2		39	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4		45	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6		57	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
8		37	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
9		37	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10		51	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
12		33	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	3	3	3	3	4
13		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	4	4	3	4	3
14		43	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	4	3
16		38	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
17		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	4	4	4	4
18		26	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
19		29	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20		60	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	3	4	4	3
22		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	4	3	4	4	3
23		37	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	4
24		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4

25		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26		58	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	4	4	4
27		28	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	4
28		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30		40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	3
31		50	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	3	3
Jumlah Nilai Per Unsur						117	112	111	104	117	114	120	120	109
Nilai Rata-rata Per Unsur						3,774	3,613	3,581	3,355	3,774	3,677	3,871	3,871	3,516
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,419	0,401	0,398	0,373	0,419	0,409	0,430	0,430	0,391
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						92	3,67							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Responden Survey IKM
Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma
Bulan Februari 2024 Layanan Pengujian

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	25 Orang
2	Perempuan	6 Orang

B. Rentang Usia

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	0 Orang
2	21-30 Tahun	6 Orang
3	31-40 Tahun	16 Orang
4	41-50 Tahun	5 Orang
5	Diatas 51 Tahun	4 Orang

C. Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	9 Orang
2	Pegawai Swasta	2 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	19 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	1 Orang
5	Lainnya	0 Orang

D. Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD kebawah	0 Orang
2	SLTP	0 Orang
3	SLTA	2 Orang
4	D1 - D2 - D3	7 Orang
5	S1	12 Orang
5	S2 keatas	10 Orang

1.5 Nilai SKM Layanan Penunjang Bulan Februari 2024

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
Bulan Februari 2024 Layanan Penunjang**

Nilai IKM	Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma			
92	Responden			
	Jumlah	: 16 Orang		
	Jenis Kelamin	: L : 10 Orang	P : 6 Orang	
	Pendidikan	: SD	: 0 Orang	
		SLTP	: 0 Orang	
		SLTA	: 3 Orang	
		D1-D2-D3	: 2 Orang	
		S1	: 8 Orang	
S2 Keatas	: 3 Orang			
Periode Survey : 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024				

Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan
masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki
dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

NILAI IKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.6 Report SKM Layanan Penunjang Bulan Februari 2024

**Survei Kepuasan Masyarakat
Layanan Penunjang
Periode 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024**

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		20	Perempuan	D1-D2-D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2		60	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	3
4		32	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	3	3	4	4	3	4	4	4	3
5		34	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6		29	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7		34	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8		36	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	3
9		30	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
10		46	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	4	4	3
11		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	3	3
12		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13		40	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	4	4	3
14		29	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	3	3	4	3
15		16	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	4	4	4
16		17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						58	59	58	56	57	60	62	62	56
Nilai Rata-rata Per Unsur						3,625	3,688	3,625	3,500	3,563	3,750	3,875	3,875	3,500
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,403	0,410	0,403	0,389	0,396	0,417	0,431	0,431	0,389
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						92	3,67							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Responden Survey IKM
Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma
Bulan Februari 2024 Layanan Penunjang

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	10 Orang
2	Perempuan	6 Orang

B. Rentang Usia

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	3 Orang
2	21-30 Tahun	4 Orang
3	31-40 Tahun	6 Orang
4	41-50 Tahun	2 Orang
5	Diatas 51 Tahun	1 Orang

C. Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	2 Orang
2	Pegawai Swasta	10 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	0 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	4 Orang
5	Lainnya	0 Orang

D. Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD kebawah	0 Orang
2	SLTP	0 Orang
3	SLTA	3 Orang
4	D1 - D2 - D3	2 Orang
5	S1	8 Orang
5	S2 keatas	3 Orang

1.7 Grafik Infografis SKM 3 Layanan Bulan Februari 2024



1.8 Nilai SKM 3 Layanan Bulan Februari 2024

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA (BBVF PUSVETMA)
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
Bulan Februari 2024**

<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">Nilai IKM</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 48px; font-weight: bold; padding: 20px;">92</td> </tr> </table>	Nilai IKM	92	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma</th> </tr> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #f080f0; padding: 5px;">Responden</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Jumlah</td> <td colspan="2" style="padding: 5px;">: 76 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Jenis Kelamin</td> <td style="padding: 5px;">: L</td> <td style="padding: 5px;">: 55 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="padding: 5px;">P : 21 Orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Pendidikan</td> <td colspan="2" style="padding: 5px;">: SD</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SLTP</td> <td style="padding: 5px;">: 0 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SLTA</td> <td style="padding: 5px;">: 7 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">D1-D2-D3</td> <td style="padding: 5px;">: 14 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S1</td> <td style="padding: 5px;">: 28 Orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S2 Keatas</td> <td style="padding: 5px;">: 27 Orang</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="padding: 5px; text-align: center;">Periode Survey : 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024</td> </tr> </table>	Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma			Responden			Jumlah	: 76 Orang		Jenis Kelamin	: L	: 55 Orang			P : 21 Orang	Pendidikan	: SD			SLTP	: 0 Orang		SLTA	: 7 Orang		D1-D2-D3	: 14 Orang		S1	: 28 Orang		S2 Keatas	: 27 Orang	Periode Survey : 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024		
Nilai IKM																																							
92																																							
Nama Unit Kerja : Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma																																							
Responden																																							
Jumlah	: 76 Orang																																						
Jenis Kelamin	: L	: 55 Orang																																					
		P : 21 Orang																																					
Pendidikan	: SD																																						
	SLTP	: 0 Orang																																					
	SLTA	: 7 Orang																																					
	D1-D2-D3	: 14 Orang																																					
	S1	: 28 Orang																																					
	S2 Keatas	: 27 Orang																																					
Periode Survey : 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024																																							

Terimakasih atas penilaian yang telah anda berikan
masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kami agar terus memperbaiki
dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

NILAI IKM UNIT PELAYANAN

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00 B (Baik) : 76.61 - 88.30 C (Kurang Baik) : 65 - 76.60 D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

1.9 Report SKM 3 Layanan Bulan Februari 2024

**Survei Kepuasan Masyarakat
Semua Layanan
Periode 01 Februari 2024 s/d 29 Februari 2024**

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		20	Perempuan	D1-D2-D3	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2		60	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3		21	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	3	3
4		32	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	3	3	4	4	3	4	4	4	3
5		34	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6		29	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7		34	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8		36	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	3
9		30	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
10		46	Perempuan	SLTA	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	4	4	3
11		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	4	4	3	3
12		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13		40	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	4	4	3
14		29	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	3	3	3	4	3
15		30	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16		17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17		17	Perempuan	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	4	4	4
18		36	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19		40	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20		39	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
21		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
22		45	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23		33	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24		57	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

25		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
26		37	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
27		37	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28		51	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
30		33	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	3	3	3	3	4
31		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	4	4	3	4	3
32		43	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33		23	Perempuan	S-1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	3	4	3
34		38	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
35		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	3	4	4	4	4
36		26	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3
37		29	Perempuan	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3
38		60	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39		30	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	3	4	4	3
40		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	3	3	4	3	4	3	4	4	3
41		37	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	3	4	4	4
42		32	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4
43		31	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44		58	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	4	4	4
45		28	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	4
46		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	4	4	4	4
47		30	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48		40	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	3
49		50	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	4	4	3	3
50		29	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	3
51		48	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52		40	Perempuan	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	4
53		45	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	4	4	4	4	3
54		48	Laki-laki	S-1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55		30	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	3	3	4	3

56		40	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57		46	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	3	4	3	4	4	3
58		44	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	3	3
59		34	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	4	3
60		36	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4
61		43	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	3
62		27	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	3	4	4	3
63		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	4	4	4	4	4
64		38	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	4	4	3
65		33	Laki-laki	S-2 keatas	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	3	4	3	3
66		40	Laki-laki	D1-D2-D3	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	4	3	4	4	3	3
67		35	Laki-laki	D1-D2-D3	Pegawai Swasta	4	3	3	3	4	3	3	3	3
68		52	Laki-laki	S-1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69		30	Laki-laki	S-2 keatas	Wiraswasta/Usahawan	4	4	4	3	4	4	4	3	4
70		50	Perempuan	S-2 keatas	Pegawai Swasta	4	4	3	3	4	4	4	3	3
71		45	Perempuan	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	4	4	3	3
72		32	Laki-laki	S-1	Wiraswasta/Usahawan	4	3	3	3	4	3	4	4	4
73		48	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74		44	Laki-laki	S-2 keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75		16	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	4	4	4
76		17	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai Per Unsur						285	278	271	259	283	281	295	290	266
Nilai Rata-rata Per Unsur						3,75	3,658	3,566	3,408	3,724	3,697	3,882	3,816	3,5
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR per unsur x 0.1111)						0,417	0,406	0,396	0,379	0,414	0,411	0,431	0,424	0,389
IKM Unit Pelayanan (Total NRT * 25)						92	3,67							
Mutu Pelayanan						A	Sangat Baik							

Responden Survey IKM
Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma
Bulan Februari 2024

A. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-laki	55 Orang
2	Perempuan	21 Orang

B. Rentang Usia

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 21 Tahun	5 Orang
2	21-30 Tahun	15 Orang
3	31-40 Tahun	32 Orang
4	41-50 Tahun	18 Orang
5	Diatas 51 Tahun	6 Orang

C. Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/TNI/POLRI	20 Orang
2	Pegawai Swasta	19 Orang
3	Wiraswasta/Usahawan	30 Orang
4	Pelajar/Mahasiswa	7 Orang
5	Lainnya	0 Orang

D. Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD kebawah	0 Orang
2	SLTP	0 Orang
3	SLTA	7 Orang
4	D1 - D2 - D3	14 Orang
5	S1	28 Orang
5	S2 keatas	27 Orang

1.10 REKAP NILAI SKM BULAN FEBRUARI 2024

No	URAIAN	2024												
		JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Jumlah Responden		76											76
2	Jumlah Nilai per unsur		2508											2508
3	Nilai Rata Rata Per Unsur		33,00											33,00
4	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR		3,67											3,67
5	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)		92											92
6	Jumlah Responden	76												
7	Jumlah Nilai per unsur	2508												
8	Nilai Rata Rata Per Unsur	33,00												
9	Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur (NRR	3,67												
10	Nilai IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25)	92												
11	Mutu Pelayanan	A												
12	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik												

NILAI IKM UNIT PELAYANAN :

A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

B (Baik) : 76.61 - 88.30

C (Kurang Baik) : 65 - 76.60

D (Tidak Baik) : 25 - 64.99

Surabaya, Maret 2024

Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami

NIP. 197506012009122002

1.11 MONITORING DAN EVALUASI BULAN JANUARI TAHUN 2024

Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) merupakan UPT Badan Layanan Umum dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang bertugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan. Salah satu bagian di BBVF Pusvetma yang memiliki tugas terkait Survei Kepuasan Masyarakat adalah Bagian umum. Bagian Umum BBVF PUSVETMA mempunyai tugas melaksanakan dan memberi pelayanan teknis dan administratif kepada semua satuan organisasi dalam lingkungan BBVF Pusvetma. Salah satu uraian tugas Bagian Umum BBVF PUSVETMA adalah melaksanakan korespondensi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap *stakeholder* baik penyebaran dan penerimaan form IKM secara langsung maupun melalui sistem *online* yang tersedia melalui Website BBVF PUSVETMA, serta melakukan monitoring dan evaluasi penilaian *stakeholder* yang diterima sebagai bahan laporan. Terdapat tiga aspek layanan yang dimasukkan kedalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), meliputi:

1. Layanan Penjualan Produk.
2. Layanan Pengujian Mutu Produk.
3. Layanan Penunjang.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari unsur-unsur penilaian sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan,
2. Kemudahan prosedur layanan,
3. Kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan,
4. Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan,
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan,
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan,
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan
9. Kualitas sarana dan prasarana.

Responden 3 Layanan pada bulan Februari 2024 sejumlah **76** yang terdiri dari **29** pengguna layanan penjualan produk, **31** pengguna layanan pengujian mutu produk dan **16** pengguna layanan penunjang. Dari penilaian responden 3 layanan tersebut dapat diperoleh jumlah nilai per unsur **2508**, nilai rata rata per unsur **33.00**, Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur (NRR per unsur x 0,1111) Nilai Interval (NI) **3.67**, (NIK) Nilai Interval Konversi IKM Unit Pelayanan (Total NRT *25) **92**, Mutu Pelayanan **A**, sehingga dapat disimpulkan kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

Jika dilihat hasil penilaian pada sembilan unsur tersebut, dalam setiap periode penilaian termasuk penilaian bulan Februari 2024 ini, pada unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan nilai dengan rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal tersebut karena BBVF PUSVETMA sebagai Badan Layanan Umum dengan tupoksi utama yaitu melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan yang memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Jadi pengguna layanan yang menggunakan layanan tersebut harus melakukan pembayaran atas pembelian produk BBVF PUSVETMA tersebut atau tidak gratis.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil pengisian kuesioner bulan Januari 2024 jika dibandingkan dengan bulan Februari 2024 ini adalah sebagai berikut:

No	Aspek Layanan	Februari 2024			Januari 2023		
		IKM		Mutu Layanan	IKM		Mutu Layanan
		NIK	NI		NIK	NI	
1	Layanan Penjualan Produk	92	3.66	A/Sangat Baik	92	3.68	A/Sangat Baik
2	Layanan Pengujian Mutu Produk	92	3.67	A/Sangat Baik	91	3.66	A/Sangat Baik
3	Layanan Penunjang	92	3.67	A/Sangat Baik	92	3.67	A/Sangat Baik
4	3 Layanan	92	3.67	A/Sangat Baik	92	3.67	A/Sangat Baik

Dari perbandingan data tersebut, secara keseluruhan terdapat persamaan nilai SKM Bulan Februari 2024 dengan bulan sebelumnya. Menyikapi hal tersebut, semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan diharapkan dapat selalu meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan *customer intimacy* dengan mengenali lebih dalam pelanggan BBVF PUSVETMA dan merancang ulang serta memperbaiki produk layanan yang ditawarkan agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian laporan ini, diucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Maret 2024
Kepala Bagian Umum

drh. Wiji Tyas Utami
NIP. 197506012009122002

1.12 PENUTUP

1.12.1 KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang diharapkan dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas layanan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma). Berdasarkan hasil SKM Bulan Februari 2024 ini yang dilakukan mulai tanggal 1 Februari sampai dengan tanggal 29 Februari 2024, dapat disimpulkan bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBVF Pusvetma sebesar **92** dan berada pada kategori **Sangat Baik (A)**.

1.12.2 SARAN

Menyikapi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, diharapkan semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan perlu untuk meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pelayanan prima dan meningkatkan *customer intimacy* dengan mengenali lebih dalam pengguna layanan serta memberikan pemahaman kepada pengguna layanan bahwa BBVF Pusvetma sebagai Badan Layanan Umum (BLU), dengan tupoksi utama yaitu melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan sudah memiliki tarif resmi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dalam memasarkan produk layanannya kepada masyarakat.

1.13 Form Kuesioner IKM



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan BBVF Pusvetna terhadap layanan yang telah diberikan.

Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
<input type="text"/>	-- Pilih --	-- Pilih --
Umur	Pendidikan	Jenis Layanan
<input type="text"/>	-- Pilih --	-- Pilih --

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- 1. Tidak Sesuai
- 2. Kurang Sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- 1. Tidak Mudah
- 2. Kurang Mudah
- 3. Mudah
- 4. Sangat Mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan.

- 1. Tidak Cepat
- 2. Kurang Cepat
- 3. Cepat
- 4. Sangat Cepat

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan.

- 1. Tidak sesuai
- 2. Kurang sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat sesuai

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- 1. Tidak Sesuai
- 2. Kurang Sesuai
- 3. Sesuai
- 4. Sangat Sesuai

6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- 1. Tidak Kompeten
- 2. Kurang Kompeten
- 3. Kompeten
- 4. Sangat Kompeten

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

- 1. Tidak sopan dan ramah
- 2. Kurang sopan dan ramah
- 3. sopan dan ramah
- 4. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

- 1. Tidak ada
- 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- 3. Berfungsi kurang maksimal
- 4. Dikelola dengan baik

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

- 1. Buruk
- 2. Cukup
- 3. Baik
- 4. Sangat Baik